

Message du président

Certes, l'aspect le plus intéressant du travail au conseil d'administration de Contact Niagara se trouve dans le sentiment de satisfaction qu'on a de créer continuellement quelque chose de nouveau. À chaque nouvelle étape, il me semble que nous nous trouvons devant une autre page de notre histoire, et que nous abordons encore une fois une phase importante dans les services que nous pouvons offrir aux enfants et aux personnes ayant un handicap de développement dans notre collectivité. Ces premiers mois ont été une période stimulante où nous avançons à tâtons pour mieux connaître les besoins de notre clientèle de base ainsi que la possibilité qu'ont nos nombreux organismes partenaires de répondre aux demandes reçues.

Chaque jour nous avons acquis de nouvelles connaissances qui continueront à s'accroître à mesure que nous élaborons un système de ressources efficaces pour les enfants et les personnes atteintes d'un handicap de développement. Bientôt nul ne pourra surpasser notre habileté à rassembler les renseignements essentiels sur la myriade de ressources disponibles dans notre région. Par conséquent, les conseils que nous pourrions offrir aux responsables de la gestion, du financement et des programmes de services auront une valeur inestimable.

Je suis reconnaissant d'avoir eu l'occasion de faire partie du fascinant processus de création d'un organisme comme Contact Niagara qui a la possibilité de faire tellement de bien dans notre collectivité.

Art Wing, Président du conseil
d'administration de Contact Niagara

Progrès de Contact Niagara du 1^{er} avril 2000 au 1^{er} avril 2001

avril/mai

- Le conseil est maintenant au complet
- Entrée en fonction des cinq coordonnatrices et coordonnateurs des ressources
- Formation intensive et orientation du personnel

juin

- La responsable de l'équipe se joint au personnel de Contact Niagara
- Le Comité consultatif sur le placement en établissement et le processus de résolution de cas pour les enfants de Niagara deviennent opérationnels sous le mandat de Contact Niagara.

juillet

- L'attention se porte sur les stratégies de mise en oeuvre des quatre composantes principales du système :
 - Point d'accès unique
 - Outil commun d'accueil
 - Résolution de cas pour adultes
 - Coordination des renseignements
- Premier modèle d'«accès» et de l'outil commun d'accueil après avoir pris connaissance de la littérature et des meilleures pratiques dans ce domaine partout dans notre collectivité

août

- Consultation communautaire avec fournisseurs et prestataires de services afin d'examiner les composantes du système
- Début de l'élaboration du modèle de résolution de cas pour adultes

septembre/octobre

- Continuation des consultations communautaires sur les composantes du système
- Révisions et améliorations effectuées aux modèles proposés
- Le 25 septembre 2000, responsabilité assumée pour l'accueil de six programmes à l'intérieur de cinq organismes

novembre/décembre

- Grande cérémonie d'inauguration de Contact Niagara et journée d'accueil
- Distribution, par Contact Niagara, des questionnaires des fournisseurs de services
- Lancement du site Web

janvier/février

- Début de notre responsabilité de l'accueil pour deux autres organismes
- Contact Niagara reçoit plus de 1 000 demandes de soutien

mars/avril

- Début de la responsabilité de l'accueil pour quatre autres organismes
- Contact Niagara procède aux sondages sur la gestion du rendement auprès de la clientèle selon les directives du ministère des Services sociaux et communautaires

Rapport du directeur général

Il y a moins de deux ans, Contact Niagra n'était qu'un nom. Aujourd'hui, c'est une organisation qui fournit un important service d'accueil, de renseignements et de liaison à la collectivité de Niagara.

En travaillant ensemble, l'équipe de Contact Niagara a pris les éléments de base de son mandat, les a mis en place et a créé un point d'accès unique pour les services offerts par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) aux enfants et aux personnes ayant un handicap mental. Sans carte routière détaillée ni programme semblable pour nous guider, nous nous sommes basés sur les lignes de conduite et l'orientation générale du Ministère afin de créer et mettre au point un modèle efficace. Le défi semblait énorme lorsque le personnel est entré en fonction au mois de mai 2000. Néanmoins, au 25 septembre 2000, nous avons réussi à présenter notre projet pilote sur l'«accès» aux services à nos six premiers partenaires.

Une autre réalisation importante au cours de ces dix-huit premiers mois a été l'élaboration d'un outil commun d'accueil. Essentiellement, il s'agit d'aller chercher les renseignements requis pour aider les fournisseurs de services à accepter la clientèle et à lui offrir l'aide dont elle a besoin. Afin de créer cet outil, également lancé le 25 septembre de l'année dernière, nous avons examiné les formulaires d'accueil employés par nos nombreux partenaires, et ensuite nous en avons réuni les éléments importants dans un seul outil qui, à nos yeux, englobe le mieux les données pertinentes. En juin 2000, nous avons franchi une autre étape importante lorsque nous avons accepté la responsabilité du Comité consultatif sur le placement en établissement et, plus tard, le processus de résolution de cas pour enfants.

Lorsque je considère ce que l'avenir réserve à Contact Niagara, je vois s'ouvrir de nouveaux horizons riches et constructifs. Notre position exceptionnelle comme point d'accès unique aux services financés par le MSSC pour enfants et personnes ayant un handicap de développement, nous permettra de réaliser un autre élément de notre mandat - la planification communautaire. En effet, nous apprenons beaucoup à partir des succès obtenus dans notre collectivité, et maintenant nous commençons à reconnaître non seulement d'autres points forts, mais également certaines lacunes dans nos services. Aussi, nous sommes en mesure d'offrir ces renseignements à nos décideurs pour les aider à améliorer les services disponibles et à combler les déficiences. Je suis optimiste et fortement encouragé par l'interdépendance solide qui existe chez tous nos partenaires de la collectivité et qui va nous permettre de mieux satisfaire les besoins des individus et des familles.

Steve Novosedlik, Directeur général

Mission

Contact Niagara existe pour offrir des solutions concrètes aux personnes et aux familles ainsi qu'à la communauté de Niagara par la coordination des renseignements, la planification communautaire et l'accès aux services et aux mécanismes de soutien subventionnés par le MSSC.

Vision

Contact Niagara sera reconnu par la communauté pour son initiative, son sens de l'innovation et son engagement envers les personnes et les familles. On le reconnaîtra également à titre d'élément essentiel du système de prestation de services.

Valeurs

À Contact Niagara, les personnes et les familles sont au cœur de nos activités. Nos décisions et notre travail s'inspirent de notre croyance aux valeurs fondamentales décrites ci-dessous et de notre engagement à l'égard de celles-ci.

Intégrité, responsabilité, confiance

Engagés envers l'excellence en matière de prestation de services, nous serons manifestement fidèles à nos valeurs dans tous nos gestes. Nous...

- serons ouverts, honnêtes et objectifs;
- demanderons l'avis de notre clientèle et lui serons reconnaissants de ses conseils;
- prendrons des décisions équitables et responsables;
- serons guidés par ce que nous apprenons grâce l'innovation et à la créativité.

Épanouissement personnel

Nous croyons que les personnes sont différentes, chacune ayant des points forts, des besoins, des sentiments et des pensées qui lui sont propres. Par conséquent, nous...

- travaillerons avec chaque personne et chaque famille pour atteindre des objectifs individuels et collectifs;
- ravaillerons et agirons en partenariat avec les personnes et les familles ainsi que les communautés dont nous faisons ensemble partie.

Respect

Reconnaissant l'importance des partenariats, des alliances et de la concertation, et tenant à cœur ces principes, nous...

- assurerons des interventions souples, en temps et lieu opportuns;
- tiendrons compte de la diversité des communautés et des personnes servies;
- respecterons la vie privée et la dignité d'autrui.

Rapport financier

Revenu	Exercice terminé le 31 mars 2001	Période du 6 octobre 1999 au 31 mars 2000
Octrois MSSC, etc.	\$971,981.00	\$158,000.00
Revenu d'intérêt	\$6,899.00	\$921.00
	\$978,880.00	\$158,921.00
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	\$470,623.00	\$38,978.00
Amortissement	\$34,864.00	\$4,176.00
Autre	\$250,601.00	\$52,175.00
Excédent net du revenu sur les dépenses	\$222,792.00	\$63,592.00

Statistiques

Nombre de cas adressés à Contact Niagara :
de l'inauguration le 25 septembre 2000 au 31 mars 2001

Accueils	693
Renseignements	761
Résolution de cas - enfants	13
Résolution de cas - adultes	4
Comité consultatif sur les placements en établissement	32

En mémoire de Bob O'Neill

Bob O'Neill a été président du premier comité consultatif à étudier les nombreux aspects des services financés par le ministère des Services sociaux et communautaires dans la région du Niagara pour venir en aide aux enfants et aux personnes ayant un handicap de développement. Toujours d'une grande affabilité, Bob a beaucoup travaillé à la primauté des intérêts des individus tout en offrant au public l'occasion d'y apporter sa contribution. Bob a également organisé une série de rencontres pour nous permettre de recueillir les meilleurs conseils possibles et de les présenter à notre groupe d'étude. En janvier 1998, cette équipe a soumis son rapport, et sa première recommandation a été d'établir le nouveau Conseil des services communautaires de Niagara qui, dans moins d'un an, est devenu Contact Niagara. Bob a

été nommé à ce conseil originel auquel il a apporté une contribution importante jusqu'à son décès le 14 juin 2001.

Membre du Club Rotary de St. Catharines, président du Comité du maire sur l'accessibilité, ancien membre du conseil d'administration du Centre pour l'intégration communautaire de Niagara, membre du Conseil régional de santé de Niagara, et ancien directeur de l'éducation pour le Conseil scolaire des écoles séparées catholiques du comté de Lincoln, Bob sans cesse fait preuve d'un engagement passionné envers tout ce qui lui tenait à cœur. Les intérêts des personnes et des familles qui se présenteraient à Contact Niagara figuraient bien haut sur sa liste de priorités. Il va beaucoup nous manquer.

Conseil de direction

Président : Art Wing
Vice-président : Bill Matheson
Trésorier : Joe Krar
Secrétaire : Stephen Novosedlik, directeur général
Peter Croskery
Irene Foster
Margaret Kleinsmith
Wendy Luce Meyer
Paul Roberts

Personnel de Contact Niagara

Stephen Novosedlik
Directeur général
Carol Lukasik
Adjointe exécutive
Beth Foster
Responsable de l'équipe
Tom Archer
Coordonnateur des ressources
Susan Kowalski
Coordonnatrice des ressources
Marcia Cramp
Coordonnatrice des ressources
Karen Colavecchia
Coordonnatrice des ressources
Chris Montreuil
Coordonnatrice bilingue des ressources
Anita Klemmensen
Réceptionniste et soutien administratif
Susan Dolgos
Soutien administratif

Organismes / Services

Voici une liste des organismes et services pour lesquels Contact Niagara offre actuellement un point d'accès unique.

Hôtel Dieu : Children's Developmental Assessment Services
Hôtel Dieu : Autism Consultation Service
Hôtel Dieu : Autism Early Intervention Program
Niagara Support Services
Bethesda
Niagara Child Development Centre
Niagara Training & Employment Agency
St. Catharines Association for Community Living
Gimsby/Lincoln & District Association for Community Living
Christian Horizons
Community Living Fort Erie
Port Colborne District Association for Community Living
Mainstream
Welland District Association for Community Living
Niagara Centre for Youth Care

Les deux organismes suivants vont se prévaloir bientôt du point d'accès unique de Contact Niagara :

Family Counselling Centre : Adult Protective Services Workers
Niagara Regional Youth Home

Bien que Contact Niagara ne fournisse pas un point d'accès unique aux organismes suivants, nous travaillons, ou travaillerons bientôt, en collaboration avec eux :

Family and Children's Services Niagara
Boys and Girls Club of Niagara
David S. Horne
Centre de santé communautaire
Fort Erie Native Cultural Centre

Profiles

Susan Kowalski, Coordonnatrice des ressources

«Je voulais faire partie de Contact Niagara parce que cet organisme fournit une occasion unique d'étudier le système entier des services aux enfants et aux adultes ayant des handicaps de développement, d'en reconnaître les points forts actuels ainsi que les lacunes possibles et, enfin, d'aider à élaborer un modèle de planification communautaire en tenant compte de tous ces facteurs. C'est impressionnant!»

Susan Kowalski mène une vie remplie comme coordonnatrice des ressources à Contact Niagara. Lorsque le téléphone sonne à son bureau, elle est prête à faire face à une myriade de problèmes sachant qu'elle a les renseignements nécessaires pour venir en aide à la personne qui est au bout du fil. Susan écoute attentivement la situation qui lui est décrite. Ensuite, soit qu'elle entame le processus de l'accueil proprement dit si la situation est du ressort d'un organisme partenaire de Contact Niagara, soit qu'elle aide cette personne à trouver le service ou le soutien qui lui convient le mieux.

En sachant ce que cherche la personne et quelle orientation elle veut donner à sa vie, Susan sait la renseigner sur les nombreux services offerts dans la région du Niagara pour répondre à ses besoins à court et à long terme. Et si une période d'attente est inévitable, Susan sait la rassurer et l'encourager.

«J'aime dire : Ne vous inquiétez pas, vous avez bien fait de nous appeler.»

Wendy Luce Meyer, membre du conseil

«Lorsque mon fils a connu quelques années très difficiles, j'ai dû répéter son histoire à maintes reprises à chaque professionnel à qui nous nous adressions. Il n'y avait pas de service central de renseignements ni de dossier et d'histoire qui auraient pu se poursuivre ou être partagés. C'était là un processus épuisant et frustrant. Aujourd'hui, je ne demande qu'à faire partie d'une organisation qui peut faciliter de beaucoup la tâche des parents qui tentent d'aider leurs enfants.»

Wendy Luce Meyer, est assistante au programme de travail social auprès de l'enfance et de l'adolescence au Collège Niagara, et membre du conseil d'administration de Contact Niagara. Elle est bien au courant du système des services de santé mentale pour enfants. Pendant de nombreuses années elle s'est adressée à tous les secteurs de ce système pour trouver les services qui conviendraient à son fils au moment où il faisait face à des difficultés qu'elle-même ne pouvait résoudre seule. Étant donné que Wendy est une personne positive, habituée à faire de la recherche et à conserver des notes détaillées, elle a réussi à trouver l'aide qu'il lui fallait; aujourd'hui son fils a surmonté beaucoup de ses difficultés et mène une vie productive. Mais Wendy n'a oublié ni sa lutte ni les parents qu'elle a rencontrés en cours de route mais qui n'ont pas aussi bien réussi à naviguer dans le monde compliqué des professionnels de la santé, de l'éducation et du service social ainsi que des organismes mandatés pour fournir les soins et les services requis.

«J'ai été extrêmement heureuse d'entendre parler du travail que faisait Contact Niagara. J'étais soulagée de savoir qu'il y aurait maintenant un point d'accès unique pour les familles ayant besoin d'assistance. Je voulais faire partie de cet organisme, et je me rends compte que le temps consacré aux affaires du conseil me donne beaucoup de satisfaction.»

Appréciation de la clientèle

«La coordonnatrice des ressources a très bien su m'écouter et m'orienter vers le service qui me convenait. Elle m'a parlé des listes d'attente mais elle a aussi recommandé d'autres choix.»

«Le coordonnateur a bien voulu m'écouter sans imposer ses idées. Il connaît très bien son affaire. Continuez votre bon travail sans porter de jugement.»

«La coordonnatrice des ressources a su m'aider plus que toutes les autres personnes à qui je me suis adressée depuis de nombreuses années.»

«Le temps de réponse était excellent. Le coordonnateur des ressources s'y connaissait très bien et savait comment partager les renseignements. Le travail se faisait dans les meilleurs délais.»

«[Ma reconnaissance va à] la coordonnatrice des ressources qui a recueilli tous les renseignements et les a fait parvenir au fournisseur de services de façon à ce que je n'aie pas à répéter mon histoire.»

«J'aime la politesse et la compassion de toutes les personnes avec qui j'ai parlé jusqu'ici.»